

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор  
по учебно-методической работе

А.А.Панфилов

« 26 » 11 \_\_\_\_\_ 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
по дисциплине  
**«МОДЕЛИРОВАНИЕ И ПРОГНОЗИРОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ В СЕРВИСЕ»**  
(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»  
Профиль подготовки «Социально-культурный сервис»  
Уровень высшего образования Бакалавриат  
Форма обучения Очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
V	5, 180	36	-	36	72	Экзамен (36)
Итого	5, 180	36	-	36	72	Экзамен (36)

Владимир 2015

*mol*

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины «Моделирование и прогнозирование процессов в сервисе» является ознакомление студентов с проблематикой и областями использования методик и технологий моделирования и прогнозирования процессов в деятельности предприятий сервиса, освещение теоретических основ моделирования и управления бизнес-процессами и системами, организационно-методических вопросов проведения работ по их оптимизации в сервисе.

Задачи изучения дисциплины заключаются:

- в приобретении студентами знаний и практических навыков;
- сформировать общее представление о содержании, области применения и особенностях моделирования и оптимизации процессов и систем в деятельности предприятий сервиса;
- ознакомить с методиками и технологиями моделирования и оптимизации процессов и систем в сервисе с использованием современных информационных технологий;
- закрепить навыки выполнения работ по моделированию, анализу и управлению процессами и системами.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Моделирование и прогнозирование процессов в сервисе» относится к блоку дисциплин по выбору ОПОП бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис» по профилю «Социально-культурный сервис» с нормативным сроком очного обучения – 4 года.

Дисциплина «Моделирование и прогнозирование процессов в сервисе» находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП. В процессе изучения курса «Моделирование и прогнозирование в сервисе» у обучаемых формируются как компетенции, направленные на приобретение культуры мышления, способности к обобщению, правовому анализу и синтезу информации, так и компетенции, отражающие потребности регионального рынка труда и перспективы его развития.

Знания, которыми обладает студент после изучения предшествующих курсов учебных дисциплин «Сервис», «Теория и технология социально-культурного сервиса», «Сервисная деятельность», «Основы экскурсионного обслуживания», «Сервисология», «Менеджмент в сервисе», «Технологические процессы в сервисе» являются основой для дальнейшего углубленного изучения дисциплины «Моделирование и прогнозирование процессов в сервисе». Знание дисциплины могут послужить основой для изучения следующих курсов: «Организация и планирование деятельности предприятий социально-культурного сервиса», «Проектирование процесса оказания услуг», «Бизнес-планирование организаций социально-культурного сервиса» и др.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2).

**Знать:**

- основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2).



**Уметь:**

- использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2).

**Владеть:**

- основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2).

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетные единицы, 180 часов.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Семинары	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС		
1	Тема 1. Понятие и сущность процесса и системы.	5	1-2	4			4		8	4 час., 50%	
2	Тема 2. Моделирование процессов и систем: общие понятия, принципы.		3-4	4			4		8	4 час., 50%	
3	Тема 3. Классификация видов моделирования систем		5-6	4			4		8	4 час., 50%	Рейтинг-контроль №1
4	Тема 4. Построение моделей систем и их формализация.		7-8	4			4		8	4 час., 50%	
5	Тема 5. Процессное управление организацией		9-10	4			4		8	4 час., 50%	
6	Тема 6. Процессно-ориентированное внедрение ЕАР-систем		11-12	4			4		8	4 час., 50%	Рейтинг-контроль №2
7	Тема 7. Оптимизация процессов и систем		13-14	4			4		8	4 час., 50%	

8	Тема 8. Моделирование процессов и систем в социально-культурном сервисе	15-16	4		4	8		4 час., 50%	
9	Тема 9. Моделирование процессов и систем в гостиничном сервисе	17-18	4		4	8		4 час., 50%	Рейтинг-контроль №3
Всего			36		36	72		36 час., 50%	Экзамен (36)

Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлена в таблице.

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Компетенции	Σ общее число компетенций
		ОК-2	
Тема 1. Понятие и сущность процесса и системы.	16	+	1
Тема 2. Моделирование процессов и систем: общие понятия, принципы.	16	+	1
Тема 3. Классификация видов моделирования систем	16	+	1
Тема 4. Построение моделей систем и их формализация.	16	+	1
Тема 5. Процессное управление организацией	16	+	1
Тема 6. Процессно-ориентированное внедрение EAP-систем	16	+	1
Тема 7. Оптимизация процессов и систем	16	+	1
Тема 8. Моделирование процессов и систем в социально-культурном сервисе	16	+	1
Тема 9. Моделирование процессов и систем в гостиничном сервисе	16	+	1
Экзамен	36	+	
Итого	180		
Вес компетенции		1	

## СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

### Перечень тем лекционных занятий

#### Тема 1. Понятие и сущность процесса и системы – 4 часа.

Понятие и сущность прогнозирования и моделирования являются одними из основных звеньев управленческого процесса.

Моделирование обеспечивает целостность подхода к изучению предмета или явления, что, в свою очередь, означает возможность выстроить систему целостного управленческого воздействия.



**Тема 2. Моделирование процессов и систем: общие понятия, принципы – 4 часа.**

Под *моделированием* понимается как процесс получения модели, так и ее применение для исследования поведения и свойств моделируемой системы.

При моделировании необходимо учитывать, что все модели приближенны и ни одна из них не отражает всех особенностей системы. Модель во многом зависит от опыта, знаний, интуиции исследователя.

**Тема 3. Классификация видов моделирования систем - 4 часа.**

В основе моделирования лежит *теория подобия*, которая утверждает, что абсолютное подобие может иметь место лишь при замене одного объекта другим точно таким же.

При моделировании абсолютное подобие не имеет места и стремятся к тому, чтобы модель достаточно хорошо отображала исследуемую сторону функционирования объекта.

В качестве одного из признаков классификации видов моделирования можно выбрать степень полноты модели и разделить модели в соответствии с этим признаком на полные, неполные и приближенные.

В основе полного моделирования лежит полное подобие, которое проявляется как во времени, так и в пространстве.

**Тема 4. Построение моделей систем и их формализация - 4 часа.**

На начальном этапе моделирования выделяются существенные признаки изучаемого объекта и дается развернутое содержательное описание связей между ними (системный анализ), то есть осуществляется неформальная постановка задачи. Следующим важным этапом моделирования является формализация содержательного описания связей между выделенными признаками с помощью некоторого языка кодирования: языка схем, языка математики и т.д.

**Тема 5. Процессное управление организацией - 4 часа.**

Процессный подход – наиболее действенный метод организации эффективной работы компании, начиная с конца 70-х годов прошлого века по настоящее время, и есть все основания полагать, что таковым он останется еще очень и очень долго. Суть процессного подхода – представление деятельности организации как набора взаимосвязанных бизнес-процессов.

Процессный подход, наряду с общей идеологией, включает в себя не только описание бизнеса как сети взаимосвязанных процессов, но и постоянный контроль, управление и совершенствование процессов. Таким образом, применение процессного подхода требует описания, оптимизации и автоматизации бизнес-процессов.

**Тема 6. Процессно-ориентированное внедрение ЕАР-систем - 4 часа.**

Основными этапами реализации процессно-ориентированного подхода являются: формулирование глобальной цели предприятия и описание правил ее достижения. Эти правила должны содержать описание отношений между структурными подразделениями компании, а правила управления выходами - получение результатов отработки конкретных функций, описание информационных и коммуникационных технологий.

**Тема 7. Оптимизация процессов и систем - 4 часа.**

Принципы оптимизации процессов и систем сервиса, этапы решения задач оптимизации сервисной деятельности; основы формирования клиентурных отношений.

**Тема 8. Моделирование процессов и систем в социально-культурном сервисе -**



**4 часа.**

Моделирование процессов в сфере услуг: особенности, основные проблемы. Постановка цели и планирование в сфере сервисных услуг. Процесс организации предприятий сферы сервиса. Мотивация как функция сервисного менеджмента. Управленческий контроль в сфере сервиса.

**Тема 9. Моделирование процессов и систем в гостиничном сервисе - 4 часа.**

Информационные технологии в гостиничном сервисе. Возможность объектно-семантического подхода при анализе деятельности туристической организации.

### **Перечень тем лабораторных занятий**

**Тема 1. Понятие и сущность процесса и системы.**

Лабораторное занятие №1. Понятие и сущность системы. Эволюция понятия системы.

Лабораторное занятие № 2. Признаки и свойства системы. Классификация систем.

**Тема 2. Моделирование процессов и систем: общие понятия, принципы.**

Лабораторное занятие №3. Определение понятия «модель». Типология моделей. Понятие, сущность, цели и задачи моделирования.

Лабораторное занятие № 4. Принципы построения моделей: пропорционально-последовательное продвижение по этапам и направлениям создания модели; согласование информационных, ресурсных, надежностных и др. характеристик; правильное соотношение отдельных уровней иерархии в системе моделирования; целостность отдельных обособленных стадий проектирования модели.

**Тема 3. Классификация видов моделирования систем**

Лабораторное занятие № 5. Классификационные признаки: по степени полноты модели, по характеру изучаемых процессов, по форме представления объекта.

Лабораторное занятие № 6. Мысленное моделирование. Наглядное моделирование. Символическое моделирование.

**Тема 4. Построение моделей систем и их формализация.**

Лабораторное занятие № 7. Характеристики моделей систем.

Лабораторное занятие № 8. Организационно-технические модели систем.

**Тема 5. Процессное управление организацией**

Лабораторное занятие № 9. Понятие, сущность, цели и задачи процессного управления. Функции управления бизнес-процессом. Принципы процессного управления. Структура процессного управления. Структурный, функциональный, процессный и проектный подходы к управлению процессами. Совмещение процессной и функциональной систем управления. Техника выделения процессов в организации сервиса.

Лабораторное занятие № 10. Распределение функций между процессами. Критерии оценки эффективности управления организацией. Система показателей оценки эффективности управления организацией сервиса.

**Тема 6. Процессно-ориентированное внедрение ЕАР-систем**

Лабораторное занятие №11. Преимущества процессно-ориентированного подхода к управлению предприятием сервиса. Вертикально-интегрированные компании — путь к



связанным процессам. EAP — информационная система масштаба предприятия.

Лабораторное занятие №12. Основные характеристики корпоративных информационных систем, использующих методологию EAP (Enterprise Resource Planning — планирование ресурсов предприятия). Функции: группы "Управление производством" и группы "Управление бизнесом". Рынок EAP-систем и проблемы их внедрения.

#### **Тема 7. Оптимизация процессов и систем**

Лабораторное занятие № 13. Понятие оптимизации в широком смысле. Цель оптимизации. Постановка задачи оптимизации. Критерии оптимальности. Классификация задач оптимизации.

Лабораторное занятие № 14. Понятие и основные признаки оптимальной системы. Этапы процесса оптимизации системы на предприятиях сервиса.

#### **Тема 8. Моделирование процессов и систем в социально-культурном сервисе**

Лабораторное занятие № 15. Типология и особенности функционирования предприятий социально-культурного сервиса. Модели систем организации предприятий социально-культурной сферы.

Лабораторное занятие № 16. Описание бизнес-процессов на предприятиях данного типа. Особенности управления системами и процессами.

#### **Тема 9. Моделирование процессов и систем в гостиничном сервисе**

Лабораторное занятие № 17. Особенности функционирования предприятий гостеприимства.

Лабораторное занятие № 18. Успешные отечественные и зарубежные практики оптимизации процессов и систем в гостиничном сервисе.

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В процессе освоения дисциплины «Моделирование и прогнозирование процессов в сервисе» применяются образовательные технологии, обеспечивающие развитие компетентного подхода, формирования у студентов профессиональных компетенций. Образовательные технологии реализуются через такие формы организации учебного процесса, как лекции, практические занятия и самостоятельная работа. Кроме вводных и обзорных лекций следует использовать проблемные лекции и лекции-диалоги. При этом лектор, докладывая проблемную ситуацию, активизирует процесс обучения. Проблемные лекции считаются наиболее оптимальными для учебного процесса, так как образовательная деятельность имеет в своей основе решение проблемных ситуаций. В результате диалога лектора с аудиторией у студентов развивается мышление, позволяющее избежать пассивного восприятия информации и содействовать свободному обмену мнениями. Для развития образного мышления у студентов необходимо использовать мультимедийное сопровождение лекций и видеоматериалов.

Предполагается использование следующих интерактивных форм проведения занятий:

- проблемные лекции и лекции-диалоги (темы 2,4, 7, 9)
- разбор конкретных ситуаций (темы 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9);
- деловые и ролевые игры (темы 1, 4, 7);
- психологические тренинги (темы 4, 7).

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта составляет не менее

30% аудиторных занятий, занятия лекционного типа не превышают 50% от общей величины аудиторных занятий.

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Моделирование и прогнозирование процессов в сервисе» направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курса. В ходе ее реализации по предварительно выданным студентам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

1. Рейтинг-контроль.
2. Решение ситуационных задач в рамках практических работ.
3. Индивидуальные и коллективные консультации по практической работе.
4. Выступление и оппонирование на практических занятиях.
5. Подготовка к контрольной работе.
6. Экзамен.

Текущий контроль также сопровождаются участие в интерактивных играх, упражнениях, тренингах, а также проведение тестирования. Промежуточная аттестация по курсу осуществляется в форме экзамена (по билетам).

### **Промежуточная аттестация**

#### **Список вопросов к экзамену**

1. Понятие и сущность системы. Признаки и свойства системы.
2. Классификация систем. Эволюция понятия системы.
3. Понятие системы в теории организации.
4. Понятие «системный подход».
5. Процесс: понятие и элементы.
6. Классификация процессов.
7. Производственный процесс.
8. Процесс управления организацией.
9. Определение понятия «модель». Типология моделей.
10. Понятие, сущность, цели и задачи моделирования.
11. Принципы построения моделей.
12. Классификационные признаки: по степени полноты модели, по характеру изучаемых процессов, по форме представления объекта.
13. Характеристики моделей систем.
14. Организационно-технические модели систем.
15. Этапы моделирования систем.
16. Критерии эффективности моделирования.
17. Виды обеспечения моделирования.
18. Понятие, сущность, цели и задачи процессного управления.
19. Принципы процессного управления.
20. Структура процессного управления.
21. Критерии оценки эффективности управления организацией.



22. Система показателей оценки эффективности управления организацией сервиса.
23. Роль и значение процессного подхода в управлении. Преимущества и недостатки процессного управления.
24. Преимущества процессно-ориентированного подхода к управлению предприятием сервиса.
25. EAP - информационная система масштаба предприятия.
26. Понятие и цель оптимизации.
27. Постановка задачи оптимизации.
28. Критерии оптимальности.
29. Классификация задач оптимизации.
30. Понятие и основные признаки оптимальной системы.
31. Этапы процесса оптимизации системы на предприятиях сервиса.
32. Роль инновационных технологий в процессах оптимизации деятельности предприятий сервиса.
33. Модели систем организации предприятий социально-культурной сферы.
34. Модели систем организации предприятий, предоставляющих гостиничные услуги.
35. Модели систем организации предприятий, предоставляющих технические услуги.

## Текущий контроль Тестовые задания к рейтинг-контролю

### Рейтинг-контроль № 1

- 1. Две стадии моделирования объектов с помощью их замещение моделями:**
  - 1) моделирование как познавательный процесс;
  - 2) моделирование как процесс создания системы-модели, связанной с системой-оригиналом;
  - 3) начальная;
  - 4) завершающая.
- 2. Систему (объект), которую рассматривают переходом от частного к общему и синтезируют слиянием ее компонент, называют:**
  - 1) индуктивный;
  - 2) дедуктивный;
  - 3) классический;
  - 4) системный.
- 3. Классический подход к моделированию объектов и систем позволяет создавать модели:**
  - 1) простые;

- 2) сложные;
- 3) интеллектуальные;
- 4) неинтеллектуальные.

**5. Системный подход к моделированию объектов и систем позволяет создавать модели:**

- 1) простые;
- 2) сложные;
- 3) интеллектуальные;
- 4) неинтеллектуальные.

**6. Основной недостаток классического подхода к моделированию объектов и систем заключается:**

- 1) в наличии взаимосвязи между компонентами системы;
- 2) в отсутствии взаимосвязи между компонентами системы;
- 3) в возможности моделирования объекта или системы полностью;
- 4) в невозможности моделирования объекта или системы полностью.

**7. Основное достоинство системного подхода к моделированию объектов и систем заключается:**

- 1) в наличии взаимосвязи между компонентами системы;
- 2) в отсутствии взаимосвязи между компонентами системы;
- 3) в возможности моделирования объекта или системы полностью;
- 4) в невозможности моделирования объекта или системы полностью.

**8. В основе создания моделей лежит принцип:**

- 1) аналогии, соотношения подобий;
- 2) достаточности сведений об изучаемом объекте;
- 3) достаточности ресурсов всех видов;
- 4) достаточности сведений об внешней среде.

**9. Объект и внешнюю среду выделяют из объективной реальности для:**

- 1) упрощения процесса моделирования;
- 2) расширения возможностей системного подхода;
- 3) расширения возможностей классического подхода;
- 4) расширения знаний об объекте и внешней среде.

**10. На стадии макропроектирования моделей систем разрабатывают и определяют:**

- 1) модель внешней среды;
- 2) ресурсы аппаратные, временные, денежные и т.д.;



- 3) тип моделирования;
- 4) критерии, позволяющие оценить адекватность модели реальной системе.

**11. Принципы, которые необходимо соблюдать при построении моделей:**

- 1) пропорционально-последовательное продвижение по этапам и направлениям создания модели;
- 2) согласование информационных, ресурсных, надежностных и др. характеристик;
- 3) правильное соотношение отдельных уровней иерархии в системе моделирования;
- 4) целостность отдельных обособленных стадий проектирования модели.

**12. По форме представления объекты могут быть смоделированы:**

- 1) мысленным видом моделирования;
- 2) реальным видом моделирования;
- 3) статическим видом моделирования;
- 4) непрерывным видом моделирования.

**13. Математическое моделирование объектов и систем включает в себя:**

- 1) аналитическое;
- 2) статистическое;
- 3) комбинированное;
- 4) гипотетическое;
- 5) аналоговое;
- 6) макетирование;
- 7) языковое;
- 8) знаковое;
- 9) научный эксперимент;
- 10) комплексные испытания;
- 11) производственный эксперимент;
- 12) в реальном масштабе времени;
- 13) в нереальном масштабе времени.

**14. Наглядное моделирование объектов и систем включает в себя:**

- 1) аналитическое;
- 2) статистическое;
- 3) комбинированное;
- 4) гипотетическое;
- 5) аналоговое;
- 6) макетирование;

- 7) языковое;
- 8) знаковое;
- 9) научный эксперимент;
- 10) комплексные испытания;
- 11) производственный эксперимент;
- 12) в реальном масштабе времени;
- 13) в нереальном масштабе времени.

**15. Символическое моделирование объектов и систем включает в себя:**

- 1) аналитическое;
- 2) статистическое;
- 3) комбинированное;
- 4) гипотетическое;
- 5) аналоговое;
- 6) макетирование;
- 7) языковое;
- 8) знаковое;
- 9) научный эксперимент;
- 10) комплексные испытания;
- 11) производственный эксперимент;
- 12) в реальном масштабе времени;
- 13) в нереальном масштабе времени.

**Рейтинг-контроль № 2**

1. Используя теоретический материал, полученный на занятиях, и дополнительную литературу, провести анализ систем и процессов в крупном гостиничном комплексе
2. Используя теоретический материал, полученный на занятиях, и дополнительную литературу, провести анализ систем и процессов в малом отеле;
3. Используя теоретический материал, полученный на занятиях, и дополнительную литературу, провести анализ систем и процессов в развлекательном центре;
4. Используя теоретический материал, полученный на занятиях, и дополнительную литературу, провести анализ систем и процессов в ЛОК;
5. Используя теоретический материал, полученный на занятиях, и дополнительную литературу, провести анализ систем и процессов в санатории;
6. Используя теоретический материал, полученный на занятиях, и дополнительную литературу, провести анализ систем и процессов в музейном центре;



7. Используя теоретический материал, полученный на занятиях, и дополнительную литературу, провести анализ систем и процессов в туроператорской компании;
8. Используя теоретический материал, полученный на занятиях, и дополнительную литературу, провести анализ систем и процессов в ресторане;
9. Используя теоретический материал, полученный на занятиях, и дополнительную литературу, провести анализ систем и процессов автосервисе;
10. Используя теоретический материал, полученный на занятиях, и дополнительную литературу, провести анализ систем и процессов в ателье.
11. Проведите сравнительный анализ (преимущества и недостатки) функционального и процессно-ориентированного подходов к управлению на конкретном предприятии по выбору.

### **Рейтинг-контроль №3**

#### **1. Натурное моделирование объектов и систем включает в себя.**

- 1) аналитическое;
- 2) статистическое;
- 3) комбинированное;
- 4) гипотетическое;
- 5) аналоговое;
- 6) макетирование;
- 7) языковое;
- 8) знаковое;
- 9) научный эксперимент;
- 10) комплексные испытания;
- 11) производственный эксперимент;
- 12) в реальном масштабе времени;
- 13) в нереальном масштабе времени.

#### **2. Физическое моделирование объектов и систем включает в себя:**

- 1) аналитическое;
- 2) статистическое;
- 3) комбинированное;
- 4) гипотетическое;
- 5) аналоговое;
- 6) макетирование;
- 7) языковое;

- 8) знаковое;
- 9) научный эксперимент;
- 10) комплексные испытания;
- 11) производственный эксперимент;
- 12) в реальном масштабе времени;
- 13) в нереальном масштабе времени.

**3. По характеру изучаемых процессов выделяют следующие виды моделирования:**

- 1) полное;
- 2) неполное;
- 3) приближенное;
- 4) детерминированное;
- 5) статическое;
- 6) дискретное;
- 7) стохастическое;
- 8) динамическое;
- 9) непрерывное;
- 10) дискретно-непрерывное;
- 11) мысленное;
- 12) реальное.

**4. По степени полноты модели выделяют следующие виды моделирования:**

- 1) полное;
- 2) неполное;
- 3) приближенное;
- 4) детерминированное;
- 5) статическое;
- 6) дискретное;
- 7) стохастическое;
- 8) динамическое;
- 9) непрерывное;
- 10) дискретно-непрерывное;
- 11) мысленное;
- 12) реальное.

**5. По форме представления выделяют следующие виды моделирования:**

- 1) полное;



- 2) неполное;
- 3) приближенное;
- 4) детерминированное;
- 5) статическое;
- 6) дискретное;
- 7) стохастическое;
- 8) динамическое;
- 9) непрерывное;
- 10) дискретно-непрерывное;
- 11) мысленное;
- 12) реальное.

**6. Характеристика, которая используется для оценки степени организованности модельной системы:**

- 1) управляемость;
- 2) организационная структура;
- 3) адаптивность;
- 4) возможность развития;
- 5) неопределенность.

**7. Характеристика, которая используется для оценки сложности взаимосвязей между элементами модельной системы:**

- 1) управляемость;
- 2) организационная структура;
- 3) адаптивность;
- 4) возможность развития;
- 5) неопределенность.

**8. Характеристика, которая предусматривает возможность дальнейшего совершенствования модельной системы:**

- 1) управляемость;
- 2) организационная структура;
- 3) адаптивность;
- 4) возможность развития;
- 5) неопределенность.

**9. Характеристика, которая отражает сложность модельной системы:**

- 1) управляемость;
- 2) организационная структура;

- 3) адаптивность;
- 4) возможность развития;
- 5) неопределенность.

#### **10. Основные этапы моделирования:**

- 1) разработка концептуальной модели системы;
- 2) алгоритмизация модели системы;
- 3) использование модели для получения нового знания;
- 4) формализация концептуальной модели;
- 5) машинная реализация модели системы;
- 6) интерпретация результатов моделирования системы;
- 7) оценка эффективности.

#### **Перечень тем самостоятельной работы студентов**

- Тема 1. Понятие и сущность процесса и системы.  
Тема 2. Моделирование процессов и систем: общие понятия, принципы.  
Тема 3. Классификация видов моделирования систем  
Тема 4. Построение моделей систем и их формализация.  
Тема 5. Процессное управление организацией  
Тема 6. Процессно-ориентированное внедрение ЕАР-систем  
Тема 7. Оптимизация процессов и систем  
Тема 8. Моделирование процессов и систем в социально-культурном сервисе  
Тема 9. Моделирование процессов и систем в гостиничном сервисе

#### **Темы контрольных работ**

1. Процессно-ориентированный подход к управлению предприятием сервиса (на примере ... ).
2. Системный подход в организации деятельности предприятия сервиса (на примере . ).
3. Классификация видов моделирования систем в сервисе (на примере ...).
4. Организационно-технические модели систем на примере предприятия сервиса.
5. Алгоритм моделирования процессов и систем на примере предприятия сервиса.
6. Роль информационных технологий в эффективном моделировании процессов и систем в сервисе (на примере ... ).
7. Преимущества и недостатки процессного управления.
8. Процессно-ориентированное внедрение ЕАР-систем на предприятиях сервиса (на примере ... ).
9. Оптимизация бизнес-процессов — путь к повышению эффективности функционирования предприятия.



10. Моделирование оптимальных систем и процессов на предприятиях социально-туристского сервиса (на примере ...).

11. Моделирование оптимальных систем и процессов на предприятиях гостиничного сервиса (на примере ...).

12. Успешные отечественные и зарубежные в гостиничном сервисе

13. Успешные отечественные и зарубежные в социально-культурном сервисе

14. Моделирование оптимальных систем и сервиса (на примере ...).

15. Успешные отечественные и зарубежные в техническом сервисе.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **Основная литература**

1. Основы функционирования систем сервиса: Учебное пособие / В.М. Советов, В.М. Артюшенко. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 624 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-98281-169-1. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=427170>
2. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. — 448 с. - ISBN 978-5-394-02351-4 // <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=511993>
3. Моделирование экономических систем и процессов: Учебное пособие / М.П. Власов, П.Д. Шимко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 336 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005560-2, 500 экз. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344989>
4. Васильев Ф.П. Методы оптимизации. В 2-ух книгах, Изд-во: МЛДМО, 2011. - 620 с. ISBN 978-5-94057-707-2, 978-5-94057-706-5
5. Репин В.В. Бизнес-процессы. Моделирование, внедрение управление. Изд-во: Манн, Иванов и Фербер, 2013. - цифровое издание. ЭВМ 978-5-91657-521-7

### **Дополнительная литература**

1. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-9776-0329-4 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478441>
2. Маркетинг в туризме: Учебное пособие / А.П. Дурович. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 316 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование:Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-009967-5 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478256>
3. Прогнозирование и планирование в условиях рынка: Учебное пособие / Т.Н. Бабич, И.А. Козьева, Ю.В. Вертакова, Э.Н. Кузьбожев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 336 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование:Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-004577-1 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=407700>
4. Методология социально-культурной деятельности и современные социокультурные практики/АндрееваА.В., ЖуковскаяЛ.Н., КостылевС.В. и др. -

### Периодические издания

1. Право и государство. Теория и практика
2. Административное и муниципальное право
3. Государство и право
4. Экономическая политика
5. Review of Economics and Statistics.
6. Всемирной торговой организации - [www.wto.org](http://www.wto.org)

### Интернет-ресурсы

1. Моделирование экономических систем и процессов в сервисе: <http://znanium.com/catalog>
2. Методология и теория прогнозирования и планирования на предприятиях сферы услуг: <http://eokd.tolgas.ru>
3. Анализ временных рядов и прогнозирование <http://biblioclub.ru>

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для реализации ОПОП используется следующие материально-технические средства:

1. Мобильные мультимедийные комплексы (в составе: проектор, экран, ноутбук с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже WindowsXP, Office 2010, которое позволяет работать с видео-аудио материалами, создавать и демонстрировать презентации).
2. Стационарные мультимедийные комплексы (в составе: стационарный проектор, экран, стационарная многоканальная звуковое оборудование, моторизированная система затемнения помещения).
3. Стационарная мультимедийная интерактивная доска позволяющая проводить презентации в интерактивной форме.
4. Компьютерный класс, который позволяет реализовать образовательные возможности с доступом в сеть Интернет на скорости 6 мегабит в секунду. С возможностью проводить групповые занятия с обучаемыми, а так же онлайн (оффлайн) тестирование.
5. Библиотечный электронный читальный зал с доступом к электронным ресурсам библиотек страны и мира.
6. Подразделение оборудовано оптоволоконными линиями доступа к общеуниверситетской сети и сети Интернет, которое обслуживается комплексом серверов.
7. Аудитории оснащённые стационарным проекционным оборудованием.
8. Персональный компьютер с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже WindowsXP, Office 2010, которое позволяет работать с видео-аудио материалами, создавать и демонстрировать презентации, с выходом в сеть Интернет.
9. Ноутбук с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже WindowsXP, Office 2010, которое позволяет работать с видео-аудио материалами.



Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению «43.03.01 Сервис» и профилю подготовки «Социально-культурный сервис»

Рабочую программу составил \_\_\_\_\_ д.э.н., доц. каф. БУФИС Рассадин Б.И.

Рецензент  
(представитель  
работодателя)

ООО «Континент-14»

Коммерческий директор

Зинченко Д.М.



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Бухгалтерский учёт, Финансы и Сервис»

Протокол № 5 от 25.11.2015 года.

Заведующий кафедрой: \_\_\_\_\_ д.э.н., проф. Лускатова О.В.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления «Сервис»

протокол № 2 от 26.11.2015 года.

Председатель комиссии: \_\_\_\_\_ д.э.н., проф. Захаров П.Н.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Рабочая программа одобрена на 2023/01 учебный год  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Протокол заседания кафедры № 1 от 1.08.2019 года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
Заведующий кафедрой (Гришкова Л.П.)

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_